



Horaire des fêtes

Les heures de service seront prolongées du 24 décembre 2016 au 2 janvier 2017 inclusivement. Vous pourrez réserver un déplacement jusqu'à 4 heures du matin (heure d'arrivée à destination). La demande devra être faite au moins 24 heures avant le déplacement.

Service offert toute la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier

Pour fêter en grand le début des célébrations du 375^e anniversaire de Montréal, le Transport adapté sera ouvert toute la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier. Pour en profiter, réservez vos déplacements au moins 24 heures à l'avance. Le métro sera également ouvert toute la nuit. Une autre façon pour nous de vous souhaiter une bonne année !

Rappel

À partir du dimanche 25 décembre, tous les horaires réguliers sont annulés jusqu'au lundi 2 janvier inclusivement, sauf pour les clients en hémodialyse avec des déplacements réguliers.



Réservez en quelques clics

Évitez l'attente au téléphone en réservant en tout temps avec SIRTA. Vous pouvez faire une demande de déplacement occasionnel ou régulier et visualiser tous vos déplacements confirmés pour une période de 7 jours. Vous n'êtes pas familier avec SIRTA? Consultez nos vidéos sur stm.info/ta.

Vous pouvez aussi être accompagné lors de votre première réservation. Demandez-le au service à la clientèle (option 4) ou à la réservation (option 1). Un de nos employés vous rappellera pour vous aider.

Should you wish to receive your *Transport Contact* newsletter in English, please call Customer Service at **514 280-8211 (option 4)**. We will gladly mail it to you.

Position pour
Vignette FSC / Recyclé
100% post-com.

TRANSPORT

CONTACT

DANS CE NUMÉRO • Votre bulletin se transforme • Se déplacer, malgré les chantiers • Faire face à la tempête • Horaire des fêtes • Réservez en quelques clics

Votre bulletin se transforme

Vous tenez entre vos mains, une version transformée de votre Transport Contact. Désormais, chaque édition comptera moins de pages, mais nous publierons entre 4 et 6 fois par année.

Nous croyons que ce changement nous permettra de vous offrir une publication plus en lien avec l'actualité du Transport adapté. Nous serons aussi en mesure de répondre à vos préoccupations plus rapidement.

Comme plusieurs de nos clients sont maintenant branchés à Internet, nous avons créé une version électronique de notre Transport Contact. La version papier et la version électronique sont identiques.

[suite en page 2](#)



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

Bulletin de liaison
et d'information
des clients du
Transport adapté

DÉCEMBRE
2016

Port de retour garanti
TRANSPORT Contact — STM
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2



Avec la version électronique, nous pourrions communiquer plus rapidement avec nos clients. Si vous souhaitez la recevoir, téléphonez au service à la clientèle au 514 280-8211, option 4.

Nous espérons que vous serez aussi emballé que nous par les changements que nous vous proposons. Aussi, en mon nom personnel et au nom de mon équipe, je profite de l'occasion pour vous souhaiter de joyeuses Fêtes et une excellente année 2017.

Mario Gagnon
Directeur, Transport adapté

Se déplacer, malgré les chantiers

C'est un fait, le nombre de chantiers est en hausse à Montréal et cette situation complique drôlement la circulation sur l'Île. Voici ce que nous faisons pour atténuer les impacts.

Tout d'abord, l'équipe du Transport adapté suit l'évolution des travaux avec la Ville de Montréal et le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Lorsqu'un chantier dure plus de quelques semaines, nous regardons quelles sont les meilleures options pour le contourner.

Nous augmentons le nombre de véhicules sur la route et nous modifions les temps de parcours. Nous ajustons le jumelage des clients afin de maintenir un niveau de service comparable en dépit de l'augmentation de la congestion.

Malgré toutes les précautions prises, il se peut que le temps passé à bord des véhicules augmente en raison des entraves et de la congestion qu'elles génèrent. L'équipe du Transport adapté est bien consciente des désagréments que cette situation peut vous causer et travaille pour les atténuer.

Dans un avenir rapproché, la gestion et la localisation de la flotte de véhicules en temps réel nous permettront d'améliorer l'expérience-client en nous donnant les outils pour prévenir les retards.



Faire face à la tempête

L'hiver, il faut s'adapter. Et s'il y a un domaine où les intempéries ont un impact, c'est bien sur les déplacements ! On vous rappelle quelques astuces qui vous aideront à mieux composer avec les rigueurs du climat.

Facilitons-nous la vie

Lorsque la météo se complique, on doit s'attendre à des retards et des temps de déplacement plus longs que d'habitude le jour de la tempête et ceux qui suivent. Vous pouvez cependant faciliter les choses.

Si vous estimez que les conditions ne sont pas optimales pour sortir, pensez à annuler votre déplacement le plus tôt possible. Si vous vous déplacez, assurez-vous que votre entrée est bien déneigée afin que le chauffeur du Transport adapté puisse accéder à votre résidence.

Le lieu où vous vous rendez doit également être dégagé. C'est une question de sécurité pour vous. Aussi, afin d'être en mesure d'accommoder un plus grand nombre d'utilisateurs, il est possible que le commis à la réservation vous propose de reporter votre déplacement en dehors des périodes achalandées.

Le service de bus réguliers accessibles maintenu en cas d'intempéries

Peu importe les conditions, le service de bus réguliers accessibles est maintenu. Toutefois, lorsque la météo se déchaîne, il peut être difficile, voire impossible de déployer la rampe de manière sécuritaire. Le secret ? S'informer avant de partir.

Visitez le site stm.info lorsque les conditions sont incertaines. Vous y trouverez des messages destinés aux personnes en fauteuil roulant dans un bandeau bleu. Selon la situation, on vous indique :

- les difficultés à offrir le service accessible à certains arrêts;
- l'impossibilité de déployer la rampe à certains arrêts de bus accessibles;
- dans le cas de tempêtes majeures, on vous suggère de reporter vos déplacements.

Ces messages s'affichent dès que des accumulations sont prévues et leur diffusion se poursuit jusqu'à la fin de l'opération de déneigement. Vous avez donc toute l'information en main pour prendre la décision qui vous convient.

